	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 1 de 11
		31/12/2022		1.0	


INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARACELY AREVALO GUEVARA
Jefe de Oficina de Control

JULIO A DICIEMBRE DE 2023

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 2 de 11
		31/12/2022		1.0	

1. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, especialmente el Artículo 76. Expresa lo siguiente “- En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como, sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.”

2. OBJETIVO

Revisar y analizar todas las bases de datos suministradas por la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU para generar un informe semestral detallado de PQRS.

3. ALCANCE

El presente informe comprende el periodo desde el 01 de julio a 31 de diciembre de 2023.


4. METODOLOGIA

Para el segundo semestre del año 2023, la oficina encargada de la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús, recopiló información a través de los siguientes medios:

1. Encuestas de satisfacción.

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 3 de 11
		31/12/2022		1.0	

2. Actas de Comité de PQRS.
3. Formato físico de PQRS-F que fueron dejada en los buzones de la entidad, ubicados en las áreas de urgencias, Promoción y Mantenimiento y Hospitalización.
4. Correo de la Secretaria de Salud Municipal.

La anterior información fue revisada y analizada por la oficina de Control Interno para generar un informe detallado correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023.

4.1 ENCUESTAS

Las encuestas hacen parte de la medición de satisfacción del usuario y son diligenciadas por los usuarios de las EPS; para el SEGUNDO semestre del 2023 se realizaron un total de **600** encuestas de satisfacción tanto para la pregunta 1 y la pregunta 2 siendo aplicado un número igual de encuestas para cada uno de los meses del semestre. (Ver Tabla 1).


SEMESTRE II - AÑO 2023									
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT SEM	%
Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	31	15	9	2	4	3	64	10.7%
	BUENA	60	73	81	96	92	96	498	83.0%
	REGULAR	6	13	11	2	4	1	37	6.2%
	MALA	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	MUY MALA	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	NO RESPONDIERON	1	0	0	0	0	0	1	0.2%
TOTAL MES		98	101	101	100	100	100	600	100.0%
Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?	DEFINITIVAMENTE SI	30	18	18	5	11	27	109	18.2%
	PROBABLEMENTE SI	70	82	82	95	89	73	491	81.8%
	DEFINITIVAMENTE NO	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	PROBABLEMENTE NO	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	NO RESPONDIERON	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
TOTAL MES		100	100	100	100	100	100	600	100%

TABLA 1 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II - 2023

Por decisión administrativa se aplicó un número igual de encuestas para cada uno de los meses del semestre. (Ver Gráfico 1).

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1.0	Página 4 de 11
		31/12/2022			

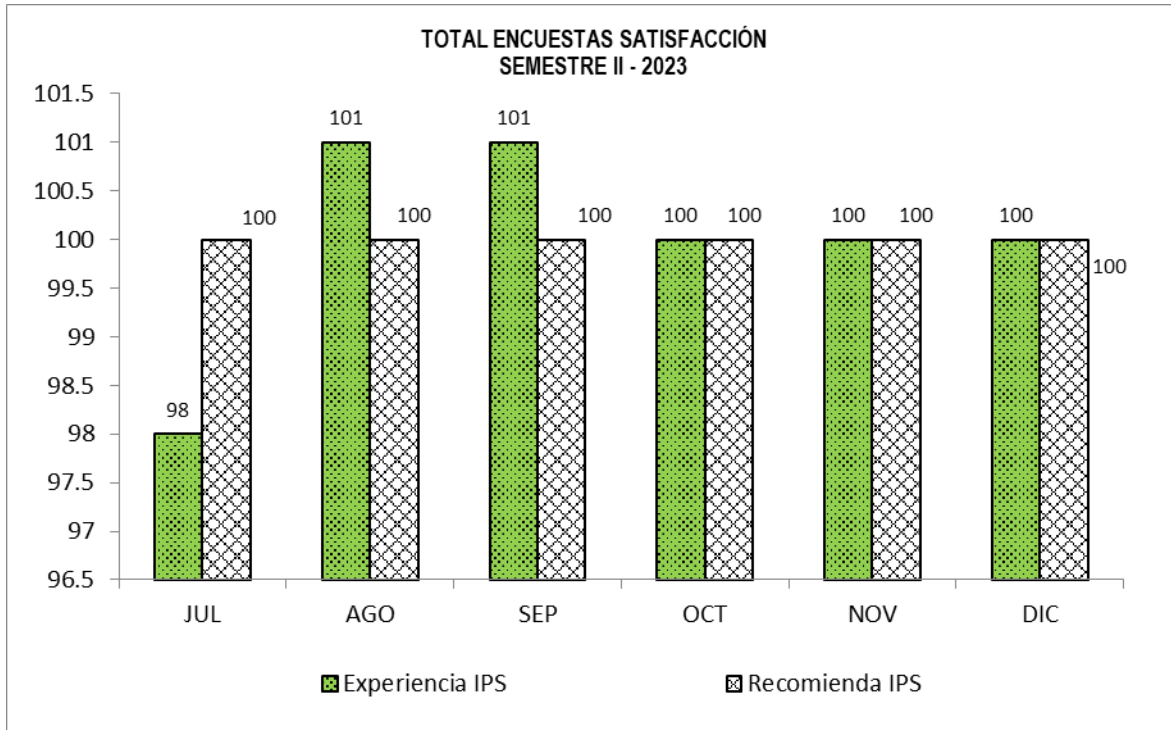


GRAFICO 1: Cantidad encuestas x mes - Fuente: Análisis SIAU-2023


En la Tabla 2 se reflejan los resultados de la encuesta de satisfacción (Res. 0256), para el sem-I-2023 con un 46,6% (MUY BUENA) y un 46.2% (BUENA), para un total de **93,7%** podemos advertir que nuestros usuarios están satisfechos con la experiencia de los servicios de salud prestados en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, y un 100% de usuarios DEFINITIVAMENTE SI recomendarían la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

La Satisfacción de los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2023 ha presentado un **AUMENTO** del 12%, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2022, que se ha visto reflejada en la prestación de los servicios de salud. (Ver Tabla 2 y Grafico 2 y 3).

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?				
CALIFICACIÓN	SEM II - 2022	SEM II - 2023	VARIACIÓN %	ESTADO
MUY BUENA	30.0%	10.7%	-19%	DISMINUCION
BUENA	52.6%	83.0%	30%	AUMENTO
REGULAR	14.7%	6.2%	-9%	DISMINUYO
MALA	1.7%	0.0%	-2%	DISMINUYO
MUY MALA	0.0%	0.0%	0%	AUMENTO
NO RESPONDIERON	1.0%	0.2%	-1%	DISMINUYO

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 5 de 11
		31/12/2022		1.0	

Recomendaría a familiares y amigo esta IPS?					
CALIFICACIÓN	SEM II - 2022	SEM II - 2023	VARIACIÓN %	ESTADO	
DEFINITIVAMENTE SI	48.3%	18.2%	-30%	AUMENTO	
PROBABLEMENTE SI	44.8%	81.8%	37%	DISMINUYO	
DEFINITIVAMENTE NO	2.5%	0.0%	-3%	DISMINUYO	
PROBABLEMENTE NO	4.1%	0.0%	-4%	DISMINUYO	
NO RESPONDIERON	0.4%	0.0%	0%	AUMENTO	

TABLA 2 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II 2023

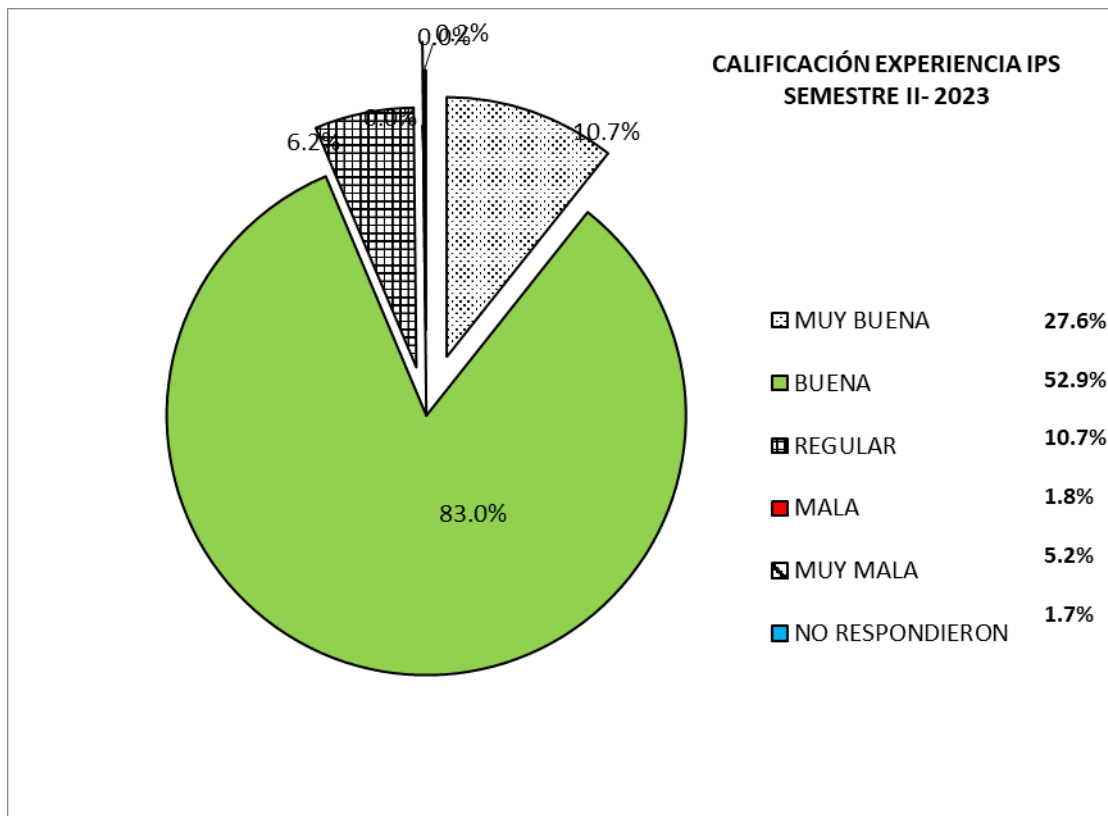



GRAFICO 2: Comportamiento Pregunta 1 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2023

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 6 de 11
		31/12/2022		1.0	

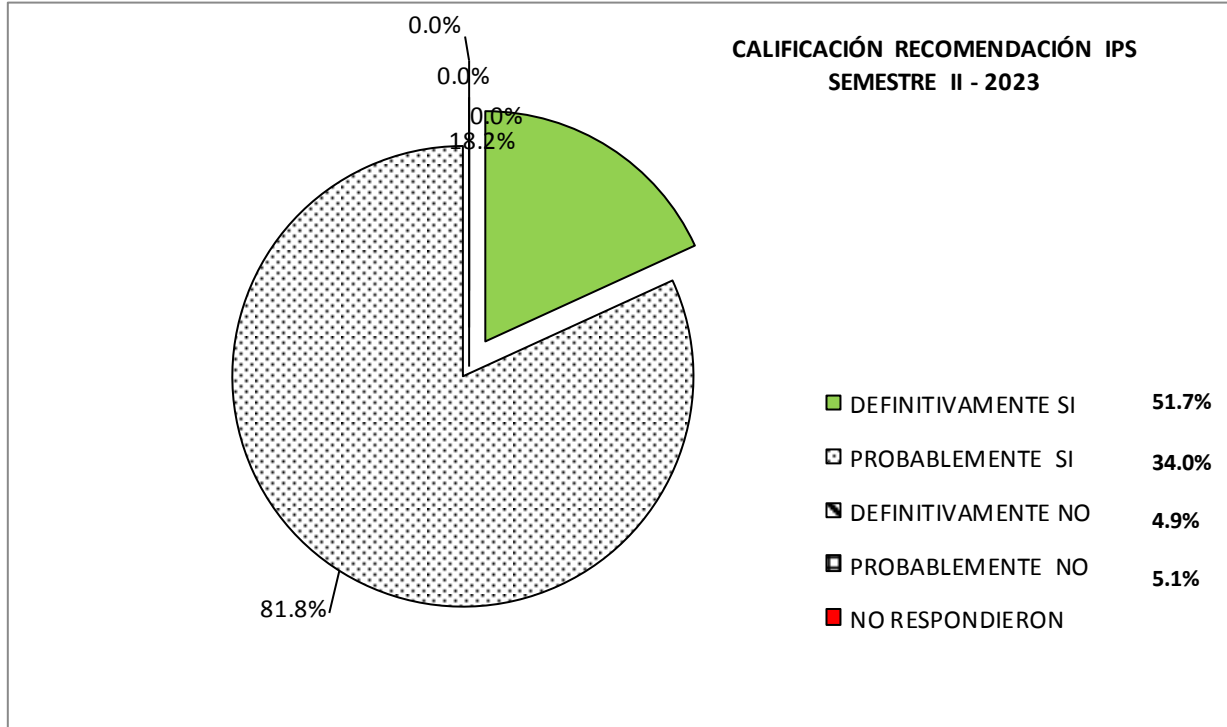


GRAFICO 3: Comportamiento Pregunta 2 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2023

4.2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS


En el segundo semestre del año 2023 se recibieron **100 PQRS**, de tipo Petición, Queja, felicitación, de las cuales el mes con mayor número de PQRS fue octubre seguido del mes de agosto y septiembre. Las quejas corresponden a un 40% en este semestre y le siguen las felicitaciones con 39% y peticiones que corresponde a un 19% (Ver Tabla 4).

TOTAL PQRS SEMESTRE II - 2023								
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
PETICION	1	2	2	10	1	3	19	19.0%
QUEJA	4	12	8	6	6	4	40	40.0%
RECLAMO	0	0	0	1	1	0	2	2.0%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
FELICITACIONES	9	6	10	6	6	2	39	39.0%
TOTALES	14	20	20	23	14	9	100	100.0%

TABLA 4 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II 2023

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 7 de 11
		31/12/2022		1.0	

De las 100 PQRS recibidas por la entidad 40 corresponden a QUEJAS por la prestación del servicio en las diferentes áreas, 39 felicitaciones y 19 peticiones.

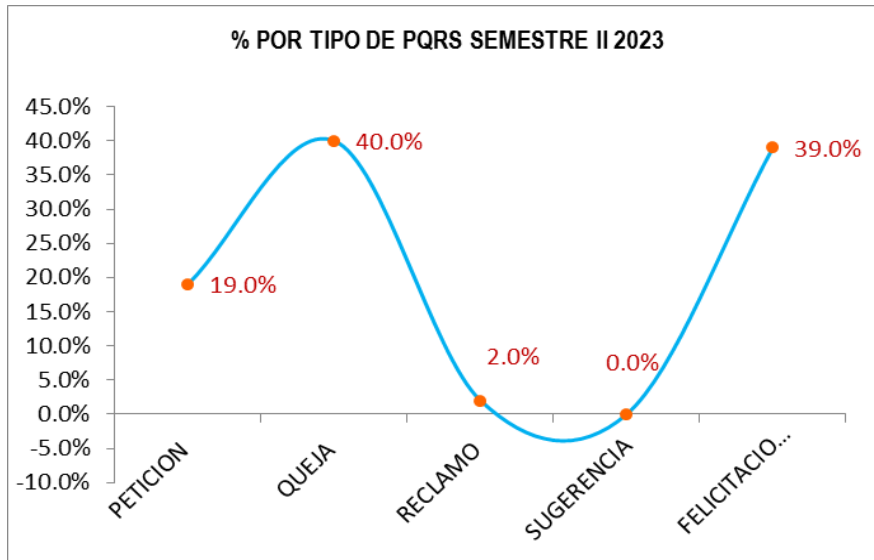


GRAFICO 4: Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2023

De las 100 PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se cerraron las 100.

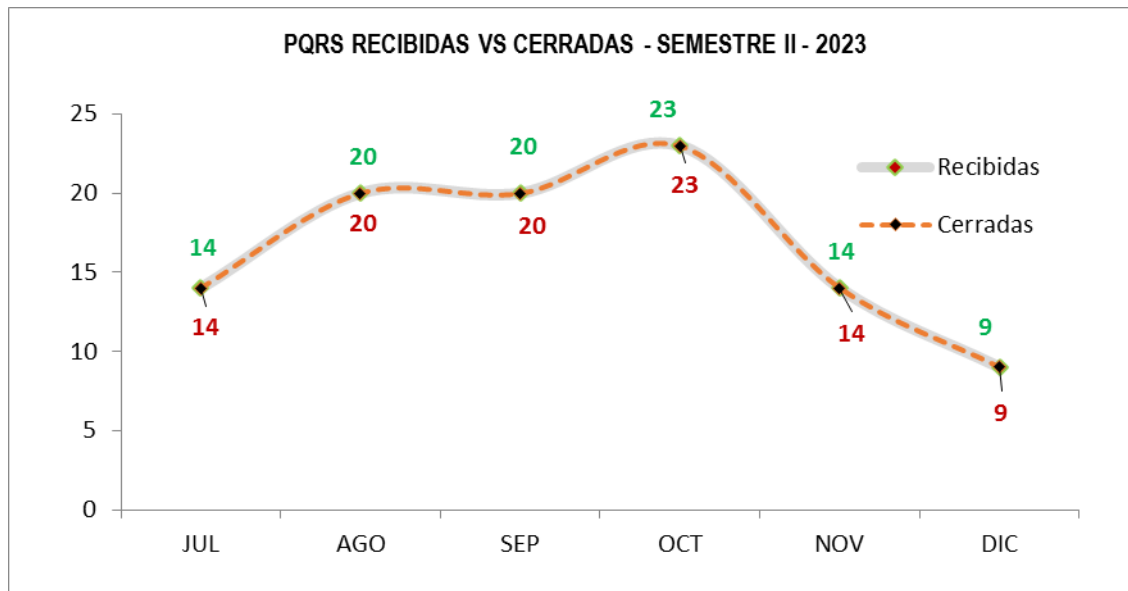



GRAFICO 5: Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2023

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 8 de 11
		31/12/2022		1.0	

Para el segundo semestre se evidenció que el área con mayor asignación de PQRS fue URGENCIAS con 22%, seguido de SIAU / TRABAJO SOCIAL con 20%. (Ver Tabla 5 y Grafico 4).

PQRS POR SERVICIOS SEMESTRE II - 2023								
SERVICIO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	0	0	2	2.0%
HOSPITALIZACION	0	0	3	0	4	2	9	9.0%
PROM. Y MANTEN.	1	6	1	2	1	0	11	11.0%
ODONTOLOGIA	0	1	0	0	0	0	1	1.0%
FARMACIA	2	4	0	0	0	1	7	7.0%
LABO. CLINICO	0	0	1	2	0	0	3	3.0%
URGENCIAS	4	3	2	1	6	6	22	22.0%
VACUNACIÓN	0	0	0	0	1	0	1	1.0%
SIAU / TS	3	5	4	8	0	0	20	20.0%
FACTURACION	2	0	3	3	0	0	8	8.0%
RAYOS X	0	1	0	2	1	0	4	4.0%
ARCHIVO	0	0	0	1	0	0	1	1.0%
GERENCIA / ADMON	0	0	6	4	1	0	11	11.0%
TOTALES	14	20	20	23	14	9	100	100%

TABLA 5 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II-2023

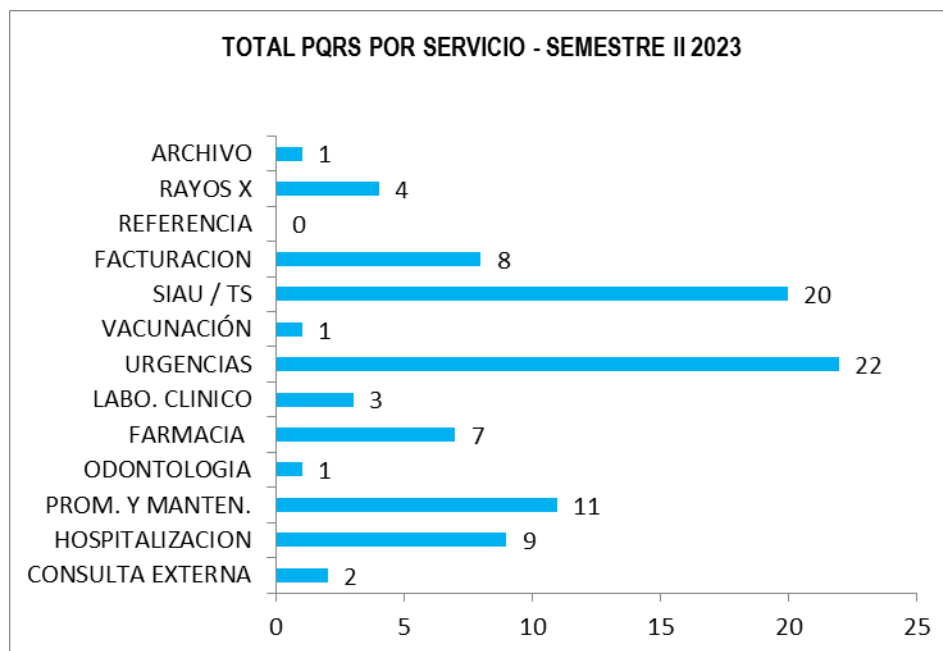



Grafico 6 - Fuente: Análisis SIAU Semestre II-2023

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 9 de 11
		31/12/2022		1.0	

COMPARATIVO SEMESTRE II 2022 – 2023

Se ve reflejado el aumento de las PQRS en el segundo semestre de este año comparado con el segundo del año anterior, se ve un incremento del 37% de las PETICIONES, aumento del 15% en las QUEJAS. (Ver Tabla 6 y Gráfico 7).

COMPARATIVO SEMESTRE II 2022 - 2023					
TIPO	SEM II - 2022	SEM II - 2023	VARIACION	%	ESTADO
PETICION	12	19	7	37%	AUMENTO
QUEJA	34	40	6	15%	AUMENTO
RECLAMO	2	2	0	0%	NA
SUGERENCIA	0	0	0	0%	NA
FELICITACIONES	22	39	17	44%	AUMENTO
TOTALES	70	100	30	30%	

TABLA 6 - Fuente: Análisis SIAU-Semestre II-2023

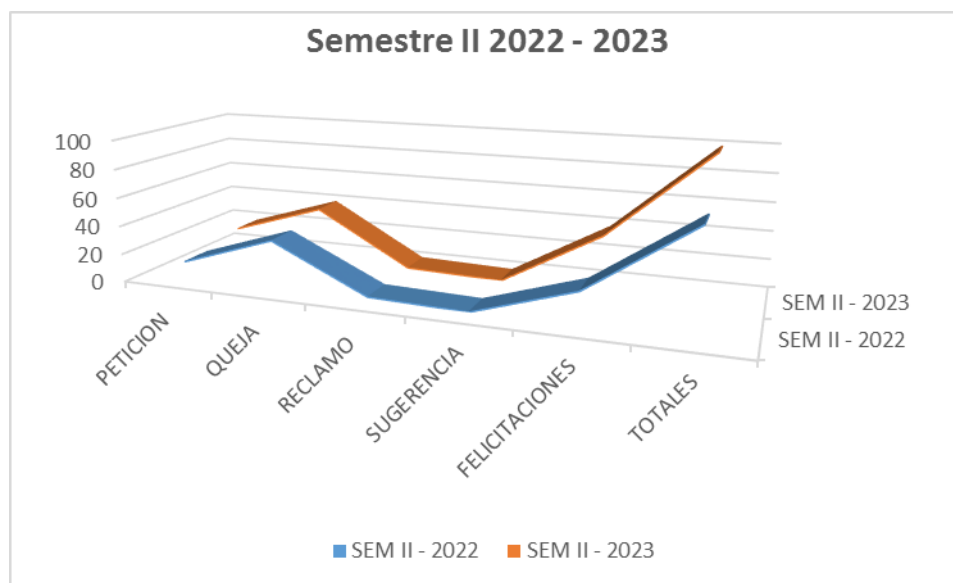



GRAFICO 7: Fuente: Análisis SIAU Semestre I-2023

4.3 INDICADORES:

Las encuestas miden la satisfacción global de los usuarios que para el segundo semestre reflejando un 93.7% de satisfacción para un total 600 usuarios encuestados, y de un total de 100 PQRS-F se cerraron 100 con un 100% de manera inoportuna de PQRS-F (Ver Tabla 7).

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo


	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1.0	Página 10 de 11
		31/12/2022			

NOMBRE INDICADOR	INDICADOR	SEM II - 2022	SEM II - 2023	VARIACIÓN %	ESTADO
Satisfacción Global	Encuestados Satisfechos / Total de Encuestados	78.3%	93.7%	15%	AUMENTO
Gestión PQRS	PQRS Cerradas / Total PQRS Recibidas	100.0%	100.0%	0.0%	NINGUNO

TABLA 7 - Fuente: Variación - Análisis SIAU-Semestre II – 2022 – 2023.

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal
 Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
 www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			Código	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión	Página 11 de 11
		31/12/2022		1.0	

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se evidencian buzones de PQRS de las áreas de Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa y Promoción y Mantenimiento.
2. Seguir con el cumplimiento oportuno a los informes de indicadores oportunidad de la cita, tasa de satisfacción global, encuestas de satisfacción (Res 0256 de 2015).
3. Se evidencian 12 actas de comité de PQRS en apertura de buzones.
4. La mayoría de las Quejas corresponden a la mala prestación del servicio se recomienda tomar las medidas necesarias para disminuir esta incormidad.
5. Se presentan quejas por el tiempo de espera en atención en el servicio de urgencias, se recomienda se realice seguimiento y se tomen las medidas necesarias para mejorar el servicio.
6. Promover y garantizar la operatividad del correo institucional, la encuesta virtual y enlace de PQRS en la página web de la entidad.
7. Se sugiere coordinar con talento humano para aprovechar al personal de vigilancia en temas de atención y orientación al público y usuarios, para que suministren información de la entidad y la promoción de la utilización de las PQRS.
8. Hacer seguimiento a socializaciones, capacitaciones e información brindada a los usuarios sobre los servicios que ofrece la entidad, manual de información y atención al ciudadano, deberes y derechos de los usuarios y todos los temas de promoción y prevención que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la población atendida.

Atentamente,

Aracely Arevalo G.

ARACELY AREVALO GUEVARA

Jefe de oficina de Control Interno.

E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús

Calidad Y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parke vía el Rosal

Conmutador 4287089 Ext. 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029

www.hospitalhormiga.gov.co - Email: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo